

PENERAPAN SENYUM PUSTAKAWAN SEBAGAI KETERAMPILAN SOSIAL DI PERPUSTAKAAN

M. Ali Nurhasan Islamy*

Abstract

A smile is not the movement of the lips without meaning. A smile is a facial expression that shows interest in things that make us love seeing it. So a smile shows an expression, may it be happiness, satisfaction, joy or love towards something. Library services need a good interaction between users and librarians, one of these interactions through non verbal communication is smiling. This research was conducted as librarians found it difficult to smile for some reasons. Smile is done only at certain times. A smiling librarian will make other librarians and library users respond with a smile too, so there will be a positive interaction, with a conducive atmosphere. But there are various kinds of smile; cynical smile, the seductive smile, stoic smile and sincere smile. A sincere smile is hard to do, therefore it requires a method or training for someone to get accustomed to a smile. First, look in the mirror. Two, smile in the family. Three, smile training using a Chopstick. Four, use "Grin-O-Meter". The library should prioritize a smile training programme. In the end, a smile can be familiarized in the service of every library in Indonesia.

Keyword: *smile, social skills, library service*

**Pustakawan Institut Seni Indonesia Surakarta*

A. PENDAHULUAN

Manusia merupakan makhluk sosial yang selalu membutuhkan orang lain dalam kehidupannya. Cara manusia berhubungan dengan orang lain disebut komunikasi. Komunikasi mengacu pada tindakan oleh satu orang atau lebih yang mengirim dan menerima pesan, terjadi dalam suatu konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu, dan ada kesempatan untuk melakukan umpan balik. Komunikasi sendiri mencakup komunikasi verbal dan nonverbal, selain itu juga mencakup dimensi isi dan hubungan. Dimensi isi mengurai masalah isi pesan yang ingin disampaikan, sedangkan dimensi hubungan memiliki makna yang lebih jauh lagi. Seseorang berkomunikasi dengan orang lain bukan hanya agar pesan tersampaikan, namun juga membina hubungan baik dengan orang lain.

Permasalahan sering muncul dalam komunikasi, hal yang paling sulit untuk diselesaikan adalah menyangkut dimensi hubungan. Kemampuan berkomunikasi juga merupakan satu karakteristik utama yang dimiliki oleh seseorang yang berhasil. Oleh karena itu dalam berbagai bidang pekerjaan dan pergaulan, kemampuan berkomunikasi, terutama sampai membina hubungan baik dengan orang lain, sangat penting.

Sapaan merupakan bentuk komunikasi awal kita dengan orang lain. Lebih komplis lagi ketika kita

mengucapkan salam, sapaan dan sambil tersenyum, hal yang tampaknya sepele, namun kadang sulit dilakukan. Tidak sedikit orang mengabaikan betapa pentingnya senyuman. Apalagi hal itu diberikan oleh seorang pimpinan kepada anak buahnya, tentu akan membuahkan rasa gembira, simpatik, dan bahkan juga semangat kerja. Senyuman itu tidak mahal dan tidak sulit, namun demikian ternyata tidak semua orang sanggup melakukannya.

Dalam senyum mengandung endorfin yang bisa membuat setiap orang merasa senang. Terdapat 7 persen komunikasi manusia merupakan komunikasi verbal (kata-kata), 38 persen paralinguistik (nada, kecepatan, intonasi) dan sisanya sebanyak 55 persen merupakan komunikasi non verbal (bahasa tubuh). Oleh karena itu bahasa tubuh, termasuk senyuman memiliki poin lebih dalam menjalin komunikasi antar para pustakawan dan pengunjung (Hughes, 2014).

Pelayanan di perpustakaan merupakan tulang punggung perpustakaan dalam eksistensinya untuk memenuhi kebutuhan informasi para pengguna. Pengguna akan puas jika pelayanan pustakawan seperti yang diharapkannya, tetapi pengguna akan kecewa jika pelayanan pustakawan tidak memenuhi apa yang

diinginkannya.

Menurut Irkham (2010) namun terdapat penilaian masyarakat, bahwa pustakawan jarang tersenyum, dalam pelayanan tidak menunjukkan antusiasme yang tinggi, cenderung bermalasan, memilih pekerjaan di sudut-sudut ruangan sambil ngerumpi bersama, dan ketika pengunjung bertanya tentang koleksi yang dibutuhkan, jawaban yang sering muncul adalah: "silahkan cari sendiri, atau mungkin koleksi sedang dipinjam, dan lain-lain dengan tidak berusaha mencari solusi yang tepat." Hal ini berbeda jauh dengan pelayanan oleh seorang pramugari di maskapai penerbangan baik di dalam negeri ataupun di luar negeri. Kurangnya minat baca di kalangan masyarakat salah satunya disebabkan para pustakawan tidak memiliki pelayanan atau service layaknya sales rokok, yang dikenal ramah. Para pustakawan seringkali bersikap kaku dalam melayani para pengunjung, sehingga membuat perpustakaan menjadi sepi. Namun tentu saja pelayanan buruk tidak terjadi pada semua perpustakaan, tapi masih terjadi pada banyak perpustakaan.

Kenyataan demikian merupakan tantangan bagi pustakawan untuk bisa menjadi lebih baik dengan kompetensi-kompetensi yang handal terutama kemampuan sosial skill atau keterampilan sosial sangat dibutuhkan dan harus dimiliki oleh seorang pustakawan untuk menghadapi pemustaka.

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut; mengapa senyum pustakawan sebagai keterampilan sosial di perpustakaan sulit dilakukan?

Tujuan penelitian ini untuk:

1. Mengetahui bagaimana penerapan senyum pustakawan sebagai keterampilan sosial di perpustakaan.
2. Mengetahui bagaimana pelatihan senyum pustakawan sebagai keterampilan sosial sehingga dapat diterapkan di perpustakaan.

B. LANDASANTEORI

Keterampilan sosial menurut Saunders Hargie & Dickson (1998) adalah kemampuan individu untuk berkomunikasi efektif dengan orang lain baik verbal atau non verbal yang dipelajari tanpa harus melukai orang lain.

Dalam komunikasi, bahasa secara universal digunakan bersama gerak tubuh dan ragam. Gerak tubuh dapat berupa ekspresi wajah, sikap tubuh, gerak jari-jemari, goyangan pinggul, gelengan kepala, bungkukan badan, gerakan tangan dan lain-

lain. Sedangkan ragam melibatkan tinggi rendah suara, keras-lembut suara, cepat-lambat suara, dan timbre atau warna suara. Komunikasi yang baik melibatkan bahasa sebagai peranti utamanya, ragam-ragam, gerak kinesik, dan proksimik sebagai aspek topangannya. Bilamana keempatnya digunakan secara baik, diterapkan secara sinergis, dan konteksnya diperhitungkan secara cermat, niscaya komunikasi yang terjadi berlangsung optimal dalam Kunjana (2006:108). Kemudian tergolong gerak kinesik adalah senyum.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001:1041) pengertian senyum adalah gerak tawa ekspresif yang tidak bersuara untuk mengungkapkan rasa senang, gembira, suka dan sebagainya dengan mengembangkan bibir sedikit. Sedangkan menurut saya pribadi definisi dari senyum adalah suatu bentuk dari ekspresi wajah yang memperlihatkan ketertarikan terhadap sesuatu yang membuat diri kita suka untuk melihatnya. Jadi senyum tersebut menunjukkan suatu ekspresi baik itu senang, bahagia, gembira ataupun suka terhadap sesuatu.

Secara umum, menurut Al-'Araifi, Muhammad (2008: 393) senyum memiliki pengaruh yang sangat besar dalam meredakan kemarahan, keragu-raguan, serta kebingungan. Pengaruh ini tidak dimiliki oleh sifat-sifat yang lain. Pahlawan (Rosululloh) adalah orang yang mampu mengalahkan perasaannya dan selalu tersenyum dalam keadaan paling sulit sekalipun.

Senyum bukanlah gerakan bibir yang tanpa makna. Senyum adalah proses dalam diri yang sangat indah, dimulai dari suatu objek lalu panca indera kita mengetahuinya. Informasi dari panca indera disalurkan ke otak, dan sesampai di otak divisualisasikan menjadi sesuatu yang lucu, unik, aneh, ataupun menarik hingga akhirnya turun ke hati. Dari dalam hati muncul energi kebahagiaan yang sangat besar sehingga terjadi senyum. Senyum akan mempengaruhi diri kita secara positif dalam Puji Hartono & Pranowo (2013).

Senyum seperti halnya di atas seharusnya dimiliki seorang pustakawan yang kemudian diterapkan di perpustakaan. Menurut Undang-Undang No.43 Tahun 2007, pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Perpustakaan sebagai tempat pelayanan informasi diharapkan menempatkan pustakawan pada bagian *front office* seseorang yang dipilih dari sekian orang terbaik, dari segi penampilan maupun sosial *skill*-nya. Pustakawan tersebut juga harus mampu memisahkan persoalan yang sedang dihadapi di rumah dan di kantor.

C. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Selain itu metode pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan. Melakukan observasi ke lapangan, agar mengetahui situasi nyata atau kenyataan, baik yang ada di masyarakat atau institusi. Wawancara merupakan penelitian dengan cara bertanya kepada seseorang atau sekelompok orang untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan dan perilaku individu atau sekelompok orang tersebut. Menggunakan studi kepustakaan, peneliti mempergunakan berbagai literatur untuk menjawab permasalahan dan menemukan konsep terkait penelitian. Kemudian yang terakhir melakukan analisis dokumen dilakukan untuk menyederhanakan data sehingga mudah ditafsirkan dan untuk mendapatkan sebuah kesimpulan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Senyum dan Macam-Macam Senyum

Menurut Fast (1970); senyum termasuk dalam perilaku nonverbal, sering disebut sebagai bahasa tubuh (*gestural*), dapat mencakup setiap gerakan refleksif atau nonrefleksif sebagian atau seluruh tubuh. Selanjutnya Caputo. J.S (1984:120) dalam Alkema dan Gilmour (1971) mengatakan; dramatis pentingnya komunikasi nonverbal telah ditunjukkan dalam berbagai penelitian yang menunjukkan bahwa pesan nonverbal 1-4 kali lebih penting daripada konten verbal. Ekspresi wajah merupakan gabungan dari berbagai isyarat: senyum, mengerutkan kening, dahi berkerut, menggigit bibir atau mengerutkan bibir, mengunyah, bibir basah, menelan terdengar, pucat, keringat, air mata dan memerah. Masing-masing memiliki makna tertentu, dan masing-masing mempengaruhi pesan verbal yang disampaikan. Robertson (1978) mengatakan; sedikit senyum yang meluas ke pipi menunjukkan anda sedang mendengarkan dan mengevaluasi apa yang dikatakan orang. Senyum luas yang melibatkan hidung dan termasuk kontak mata yang kuat

menunjukkan bahwa anda sangat antusias terhadap pesan orang lain.

Menurut Arry Rahmawan (2013) salah satu cara yang terindah untuk membuat diri dan orang lain menjadi pribadi yang selalu bahagia. Jika ingin mengetahui tingkat kebahagiaan seseorang, lihatlah berapa sering dia tersenyum dan berbagi senyuman kepada orang lain.

Tentu kita tidak mengetahui bagaimana situasi dan kondisi perasaan orang lain saat itu. Begitu pula kita tidak bisa berharap bahwa orang lain mengetahui bagaimana perasaan kita. Tetapi, justru dengan senyuman itu, selain dapat memadamkan ketidaknyamanan, juga dapat membuat diri sendiri lebih merasa senang. Siapa yang tahu berawal dari sebuah senyuman (yang menurut kita mungkin tidak ada artinya), ternyata memiliki sejuta makna bagi orang lain.

Senyum juga ada yang palsu, yang akan mudah terbongkar, tetapi senyum yang tulus akan memancarkan aura kebahagiaannya tersendiri. Berikut macam-macam senyum (2011):

a) Senyum sinis

Senyum yang mencerminkan ketidaksukaan atau cemoohan, biasanya diakibatkan oleh rasa iri dan dengki. Jenis senyuman ini sebenarnya kurang enak dipandang mata, namun bagi si pemberi senyuman hal ini sesungguhnya merupakan suatu bentuk ketidakpercayaan diri.

b) Senyum menggoda

Senyuman yang mampu membuat orang lain takluk/tunduk. Jenis senyum ini bisa diberikan sengaja maupun tidak sengaja. Hati-hati terhadap senyuman ini, mungkin saja si pemberi senyuman secara sengaja menggoda orang lain untuk melakukan maksud dan tujuan tertentu.

c) Senyum ketabahan / ketegaran.

Jenis senyum yang menggambarkan ketabahan seseorang, dikala duka atau bersedih, si pemberi senyum ini dengan ikhlas berbagi senyum terbaiknya. Jenis senyuman ini sulit diterapkan, membutuhkan tenaga dan kekuatan ekstra untuk menyanggikan senyum di tengah kesedihan yang melandanya.

d) Senyum tulus.

Senyum yang diberikan dengan tulus untuk tujuan membahagiakan orang lain. Mirip dengan senyum ketabahan, namun jenis senyum ini tidak terbatas pada kondisi dan keadaan psikologis seseorang.

2. Manfaat Senyum

Budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa) yang seringkali kita lihat di sekolah-sekolah adalah cita-cita nyata dari sebuah lingkungan pendidikan. Namun, tidak semua warga sekolah menginginkan keinginan tersebut. Bukan hanya siswa, guru dan karyawan pun bisa menjadi orang-orang yang mengacuhkan 3S. Padahal jika kita melakukan senyum dalam kehidupan sehari-hari terdapat manfaat dari senyum, tidak ada yang merugikan diri kita, akan tetapi lebih memberikan dampak positif yang lebih banyak demi kelangsungan hidup kita sebagai manusia sosial.

Sebuah ekspresi senyum membuahkan sebuah manfaat yang cukup tidak biasa antara lain (2010):

a) Senyum membuat anda lebih menarik.

Kita akan selalu tertarik pada orang yang selalu tersenyum. Orang yang selalu tersenyum punya daya tarik tersendiri. Wajah yang berkerut, cemberut, membuat orang menjauh dari anda, tetapi sebaliknya senyum bisa membuat mereka tertarik.

b) Senyum mengubah mood anda.

Ketika anda merasa jatuh atau "down" cobalah untuk tersenyum. Mungkin saja mood anda akan berubah menjadi lebih baik

c) Senyum dapat merangsang orang lain tersenyum.

Ketika seseorang tersenyum maka senyum tersebut akan membuat suasana menjadi lebih cerah, mengubah mood orang lain yang ada di sekitarnya, dan membuat semua orang menjadi senang. Orang yang suka tersenyum membawa kebahagiaan buat orang yang ada di sekitarnya.

d) Senyum dapat membuat seseorang terbebas dari penyakit.

Senyum yang kita lakukan dalam kehidupan sehari-hari itu memiliki banyak manfaat yaitu dengan sembuhnya beberapa penyakit seperti stress/frustasi, jenuh atau bahkan depresi. Dengan senyum yang kita lakukan itu secara langsung mengarah ke sistem saraf manusia yang membuat seorang manusia merasa lebih senang dan bahagia.

e) Senyum meningkatkan sistem imun (kekebalan) tubuh anda

Senyum dapat membantu kerja imun tubuh agar dapat bekerja dengan baik. Ketika anda tersenyum, fungsi imun meningkatkan kemungkinan anda menjadi lebih rileks

f) Senyum menurunkan tekanan darah anda.

Ketika anda tersenyum, maka tekanan darah anda akan menurun. Jika anda tak percaya, anda

boleh mencobanya sendiri, jika anda memiliki alat pengukur tekanan darah di rumah anda.

g) Senyum membuat anda tampak sukses.

Orang yang tersenyum terlihat lebih percaya diri dalam menjalani hidupnya. Cobalah tersenyum saat anda melakukan pertemuan dan saat ada janji, yakin rekan-rekan kerja, sahabat, orang-orang terdekat anda akan merasakan sesuatu yang berbeda.

h) Senyum membuat anda tetap positif.

Cobalah tes ini: senyumlah. Lalu sekarang cobalah berpikir sesuatu yang negatif tanpa berhenti tersenyum. Sulitkan? Karena ketika anda tersenyum maka senyum tersebut akan mengirimkan sinyal ke tubuh anda bahwa "hidup anda saat ini baik-baik saja". Maka jauhkan diri anda dari depresi, stress, dan rasa khawatir dengan satu kata yaitu "senyum", tentu saja dengan memberikan senyum pada tempat dan suasana yang tepat, tidak kemudian berlebihan. Karena jika berlebihan, maka tentu orang lain akan menganggap anda kurang waras.

3. Penerapan Senyum

Sebagian besar orang senang berhadapan dengan orang yang suka tersenyum, karena senyum menunjukkan ketertarikan dan perhatian kepada orang lain. Sebenarnya senyum bukan merupakan pekerjaan yang sulit untuk dilakukan, tetapi mengapa tidak semua orang mudah tersenyum? Banyak orang mengatakan, alasan tidak tersenyum disebabkan karena faktor ekonomi yang menghimpit kehidupan seseorang. Alasan ini ada benarnya, oleh orang-orang di negara maju pada umumnya lebih mudah tersenyum dari pada orang-orang di negara berkembang.

Yang menjadi pertanyaan adalah mengapa tersenyum harus menunggu adanya pemicu, seperti kondisi ekonomi yang baik? Mengapa tersenyum harus menunggu hati yang gembira? Kebiasaan berpikir tersebut harus diubah menjadi tersenyum tidak perlu menunggu pemicu, bukan "hati gembira baru tersenyum" tetapi "tersenyum membuat hati gembira". Hal ini harus ditanamkan pada setiap pustakawan agar mereka sadar bahwa tersenyum merupakan bagian penting dalam pelayanan.

Maryanto (2010) mengungkapkan bahwa senyum juga penting untuk dijadikan budaya organisasi dalam menciptakan iklim kerja yang kondusif di perpustakaan. Hal ini dapat dilakukan

dengan cara mencanangkan program senyum, misalnya “The Smiling Era” dilengkapi dengan pin bagi setiap karyawan dan gambar yang ditempel di tempat strategis. Pustakawan yang tersenyum akan membuat pustakawan lain dan pemustaka membalas dengan tersenyum juga, sehingga akan terjadi interaksi positif, dengan suasana yang kondusif.

4. Pelatihan Senyum

Pelatihan senyum ini seharusnya dapat dilaksanakan oleh pustakawan, namun pelatihan ini masih jarang dilakukan, yaitu:

a) Bercermin.

Senyum pada diri sendiri, dengan bercermin setiap hari baik di rumah maupun di tempat kerja dapat dilakukan bersamaan dengan tersenyum.

b) Senyum di depan keluarga.

Senyum dapat dibiasakan setiap hari di dalam lingkungan keluarga, dengan istri/suami, serta dengan anak dan anggota keluarga yang lain. Dapat dibiasakan juga tersenyum di depan teman atau sahabat. Pelatihan senyum menggunakan *Chopstick* (sumpit).



Pramugari dan staff bank di Cina sedang latihan senyum dengan memegang sumpit di mulut mereka.
(Foto: asianewsphoto)

Pada pramugari kereta, pramugari pesawat terbang dan pegawai bank, percaya atau tidak *chopstick* atau stik yang biasa digunakan sebagai alat makan tradisional masyarakat China ternyata bisa menjadi alat bantu untuk membuat mereka tersenyum dengan baik dan terkesan ramah. Dalam pelatihan ini para instruktur pelatihan meminta para pramugari kereta untuk melatih senyuman dengan cara menggigit chopstick tanpa boleh menempel di bibir, apalagi terjatuh. Dengan program pelatihan

secara intens diharapkan pramugari akan terlatih dan terbiasa untuk tersenyum baik dan ramah saat melayani penumpang apapun kondisinya (2012).

c) Menggunakan “Grin-O-Meter”

Ini merupakan alat scan senyum (pengetes senyum), dengan alat ini akan diketahui kesempurnaan senyum yang diperlihatkan oleh seseorang. Salah satu perusahaan kereta api Keihin Electric Railways mewajibkan para karyawannya untuk memeriksa senyumnya sebelum mulai bekerja, dengan menggunakan “Grin-O-Meter”, atau pengetes senyum, untuk memastikan apakah senyum mereka cukup baik untuk membuat pelanggan puas.

Menurut Asami Takahashi (karyawan stasiun): “Sistem *scan* senyum sangat berguna dalam berinteraksi dengan pelanggan sehari-hari, untuk membentuk senyuman yang alami.” Keihin juga mengadaptasi teknologi dari Omron, yang membuat gerbang tiket kereta api. Selanjutnya Sarah Hall (perwakilan Omron) mengatakan : “Kami menggunakannya untuk diterapkan pada Pelatihan Staf Keihin, untuk memastikan bahwa mereka dapat merespon pelanggan dengan tepat, dan dengan gembira (2016).”

Berikut ini merupakan video pelatihan senyum bagi karyawan di Negara Jepang (Video: www.youtube.com/watch?v=F9Fp2OKoBUk).

A. KESIMPULAN

1. Kesimpulan

Senyum pustakawan menunjukkan ketertarikan dan perhatian kepada orang lain. Senyum lebih mudah dilakukan dari pada cemberut oleh karena kerja otot lebih ringan. Sebenarnya senyum bukan merupakan pekerjaan yang sulit dilakukan sebagai bagian dari layanan di perpustakaan.

Pelatihan senyum ini dapat dicoba oleh pustakawan, yakni bercermin, senyum di depan keluarga dan latihan senyum menggunakan *Chopstick* (sumpit) serta penerapan “Grin-O-Meter”, atau pengetes senyum, untuk memastikan apakah senyum pustakawan cukup baik untuk membuat pemustaka puas dengan pelayanan informasi sebagai pokok layanan di perpustakaan.

2. Saran

Melihat betapa pentingnya arti sebuah

senyum dan manfaat senyum di dalam kehidupan sehari-hari maupun di perpustakaan, maka diharapkan para pimpinan di perpustakaan memprioritaskan pelatihan program pelatihan senyum. Sehingga pada akhirnya senyum dapat dibiasakan dalam pelayanan di setiap perpustakaan di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-'Araifi, Muhammad. (2008). *Enjoy Your Life: Seni Menikmati Hidup*. Jakarta, Qisthi Press.
- Caputo, Janette S. (1984). *The Assertive Librarian*. Canada, The Oryx Press.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2001). *Kamus Besar Bahasa Indonesia ed. ke-3*. Jakarta, Balai Pustaka.
- Hargie, Saunders & Dickson dalam Gimpel & Merrell, 1998.
- Hartono, Puji & Pranowo SQS. [@http://lintasfakta.com/rahasia-sukses-dunia-akhirat-dengan-senyum-dahsyat-memikat/](http://lintasfakta.com) diakses tanggal 25/11/2014.
- Hughes, Dewi: Duta Pendidikan Usia Dini <http://kupasbengkulu.com/perpustakaan-sepi-pengunjung-hughes-coba-perhatikan-sales-rokok/> diakses tanggal 25/11/2014.
- <http://chillinaris.blogspot.com/2012/03/sumpit-untuk-membantu-anda-tersenyum.html> diakses tanggal 17/11/2014
- <http://detikislam.blogspot.com/2012/04/senyum-rasulullah.html#> diakses 17/11/2014
- Irkham, M. Agus. Pustakawan 2010: Gaul, Trendi dan Ahli. <http://kubukubuku.blogspot.com/2009/10/pustakawan-2010-gaul-trendi-dan-ahli.html>, diakses pada tanggal 11/11/2014, 13.00 WIB.
- Maryanto. (2010). *Interpersonal Skills untuk Meraih Sukses*. Widyaiswara Utama Balai Diklat Kepemimpinan, BPPK, Kementerian Keuangan Magelang.
- Rahmawan, Arry *Kekuatan dan Keindahan Sebuah Senyum*. dalam KotaSantri.com_23 November 2013 20:00 diakses tanggal 17/11/2014
- Rahardi, Kunjana. (2006). *Dimensi-Dimensi Kebahasaan: Aneka Masalah Bahasa Indonesia Terkini*. Jakarta, Erlangga.
- Undang-Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007. 2014. Yogyakarta: Pustaka Mahardika. www.youtube.com/watch?v=F9Fp2OKoBUk diakses tanggal 17/11/2014.
- Puji Hartono & Pranowo SQS. [@http://lintasfakta.com/rahasia-sukses-dunia-akhirat-dengan-senyum-dahsyat-memikat/2013](http://lintasfakta.com)
- Saunders Hargie & Dickson dalam Gimpel & Merrell, 1998. <http://www.psychologymania.com/2012/12/definisi-keterampilan-sosial.html>
- Kunjana Rahardi. *Dimensi-Dimensi Kebahasaan: Aneka Masalah Bahasa Indonesia Terkini* (Jakarta, Erlangga: 2006) hlm. 108.